

# "INFLUENCE OF ORGANIZATIONAL STRUCTURE OF EFFECTIVENESS OF BIRTH CERTIFICATE OF SERVICE IN THE DEPARTMENT OF POPULATION AND NOTES CIVIL DISTRICT OF SOUTH MINAHASA"

Chindy Thalia Waworuntu

Jonny Hanny Posumah

Stephen Sampe

**ABSTRACT :***The organizational structure is very interesting to observe because of its activities in order to meet the needs of citizens for services and service. Orientation in their activities so that the organizational structure in diamika life, society acting as a consumer engaged in service activities. The effectiveness of the service that has been happening in Indonesia, both the center and the area can not be denied there are still many problems that occur, although not all regions have the effectiveness of public services are bad, are like the uncertainty of the time, cost and method of service, discrimination in services, extortion and other highly far from the ideal of public service organizations. This study titled organizational structure influence the effectiveness of service to the birth certificate at the Department of Population and Civil Registration South Minahasa district to give satisfaction to the public. Methods This study used quantitative approach this type of research. The focus of this research is how the organizational structure of the effectiveness of service to the birth certificate at the Department of Population and Civil Registration South Minahasa district to give satisfaction to the people and the area around the center. Based on the research that has been done, then the writer can draw the conclusion that the quality of public services in the Department of Population and Civil Registration South Minahasa district, especially in the birth certificate of quality can be said.*

**Keyword:** "Organizational Structure, Effectiveness of Service"

## Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk pelayanan yang dilakukan pemerintah dalam memberikan barang dan jasa kepada masyarakat. Agar pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sesuai dengan prosedur kerja, maka aparatur pemerintah diharapkan dapat bekerja secara rasional, efektif dan efisien. Jumlah penduduk yang besar menjadikan berarti bila sebagian besar dari mereka mampu berkarya dan berpartisipasi dalam pembangunan. Untuk menjalankan struktur yang telah dibuat pemerintah itu harus menggunakan komunikasi yang baik agar rencana-rencana pelayanan pembuatan akta kelahiran mampu merencanakan yang lebih baik.

Lahirnya UU Nomor 22 Tahun 1999 tentang "Pemerintahan Daerah" yang kemudian direvisi dengan UU Nomor 32 Tahun 2004, telah memberikan peluang besar

kepada daerah-daerah untuk mengatur penyelenggaraan pemerintah sampai pada level terendah. Pemerintah Daerah diberi kewenangan melalui asas desentralisasi untuk mengatur rumah tangganya sendiri menurut potensi dan kearifan lokal masing-masing daerah, berdasarkan UU Nomor 32 Tahun 2004 daerah diberikan otonomi yang seluas-luasnya untuk mengurus semua penyelenggaraan pemerintah diluar kewenangan pemerintah pusat untuk membuat kebijakan daerah yang berhubungan dengan peningkatan pelayanan dan pemberdayaan masyarakat, serta otonomi yang nyata dan bertanggung jawab.

Pentingnya struktur sebagai sumber pengaruh sudah di akui secara umum sehingga konsepnya dalam kalimat menurut para ahli " Struktur organisasi untuk keperluan kita akan kita devinisikan secara luas sebagai ciri organisasi yang berfungsi untuk

mengendalikan atau membedakan semua bagiannya” Dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan dan pelayanan publik diarahkan untuk menciptakan kinerja birokrasi yang professional dan akuntabel.

Birokrasi dalam melakukan berbagai kegiatan pelayanan diharapkan lebih berorientasi pada kepuasan pelanggan, yakni masyarakat dan pengguna jasa tersebut dapat. Hal ini dicapai apabila birokrasi pelayanan menempatkan masyarakat sebagai pengguna jasa dalam pemberian pelayanan. Karena dalam mengurus semua hal yang berhubungan dengan kependudukan ditangani oleh suatu dinas dimana dinas tersebut memberikan semua bentuk pelayanan mengenai kependudukan itu sendiri, dinas tersebut yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan salah satu instansi pemerintah yang bertugas melayani masyarakat dalam hal pencatatan kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengesahan anak dan pengakuan anak.

Di jaman sekarang ini tentang hak asasi manusia (HAM) sangat penting bagi masyarakat yaitu tentang membuat akta kelahiran. Kependudukan merupakan basis utama dan fokus dari segala persoalan pembangunan. Data kependudukan sangat diperlukan untuk mengetahui data tentang segala hal yang berkaitan dengan tingkat pertumbuhan dan mobilitas penduduk yang selalu bergerak dengan cepat. Pemerintah sebagai service provider (penyediaan layanan) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era otonom daerah kualitas dari aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat baik bagi struktur organisasi maupun efektifitas pelayanannya.

Meski dengan adanya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang bertujuan untuk mempermudah dalam proses pencatatan sipil tentu tidak luput dari kekuranganyang sewaktu-waktu bisa

menghambat kelancaran dalam proses pencatatan sipil, seperti masih digunakannya mesin tik sebagai alat bantu untuk memproses penerbitan akta kelahiran tentu membutuhkan waktu yang cukup lama, banyak kemungkinan terjadi baik dari kesalahan penulisan nama atau lain sebagainya yang menyebabkan harus mengetik ulang akta kelahiran tersebut sampai memperoleh hasil yang seharusnya.

Tuntutan peningkatan kualitas jasa layanan membutuhkan berbagai sistem sehingga sistem ini mampu mengatur dan mengendalikan yang dilakukan oleh sistem itu sendiri. Masyarakat harusnya memanfaatkan pelayanan publik ini khususnya di Minahasa Selatan. Dalam menjalankan struktur yang telah dibuat pemerintah itu harus menggunakan komunikasi yang baik agar rencana-rencana pelayanan pembuatan akta kelahiran mampu merencanakan yang lebih baik. Pelayanan publik merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, dimana pelayanan tersebut memiliki sasaran akhir yaitu keputusan bagi pihak yang dilayani, sehingga pada akhirnya kepuasan masyarakat dapat tercapai. Kepuasan masyarakat dapat tercapai apabila kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat dapat terpenuhi.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan analisa kuantitatif, dengan maksud untuk mencapai pengaruh variabel independen dan variable dependen.

Variabel adalah konsep yang memiliki variasi nilai, sifat, karakteristik. Berdasarkan batasan tersebut, dalam penelitian ini, terdapat dua variabel yang akan diteliti, yakni:

1. Struktur Organisasi sebagai variabel bebas (independent variabel) yang disimbolin X
2. Efektivitas Pelayanan sebagai variabel terikat (dependent variabel) yang disimbolin Y

Adapun operasional kedua variabel tersebut adalah sebagai berikut:

Struktur Organisasi menurut Gibson 1990:323 (X) sebagai variabel bebas, didefinisikan mengatakan struktur organisasi memudahkan tercapainya tujuan keorganisasian. Indikator struktur organisasi meliputi:

- a) Pembagian pekerjaan yaitu adanya kebersamaan untuk memikul tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan
- b) Desentralisasi kewenangan yaitu batas kekuasaan dan wewenang dari atas kebawah dari organisasi
- c) Rentang kendali yaitu menggambarkan mengenai berapa orang yang diawasi oleh seorang manajer
- d) Formalisasi yaitu aturan dalam suatu organisasi dan
- e) Departemenisasi yaitu untuk mengelompokkan kegiatan yang beraneka untuk dilaksanakan

Menurut teori Kotler efektivitas pelayanan sebagai pengukuran kualitas pelayanan. Efektivitas pelayanan sangat ditentukan oleh adanya sumber daya yang baik, terutama menyangkut sumber daya manusia, yaitu di tingkat manajerial dan juga pelaksanaan. Indikator efektivitas pelayanan meliputi:

- a) Keandalan yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat, akurat, terpercaya, konsisten dan kesesuaian pelayanan
- b) Daya tanggap yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan serta mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan konsumen
- c) Keyakinan yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan
- d) Perhatian yaitu syarat untuk peduli, member perhatian pribadi bagi pelanggan
- e) Berwujud yaitu menampilkan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Minahasa Selatan. Menurut Sugiyono (2010 :

17) populasi adalah wilayah generalisasi atas subjek dan objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan penelitian di atas, maka populasi dari penelitian ini adalah 18 orang pegawai tetap dan 9 orang honor dan sebagian dari masyarakat.

Menurut Semardayanti dan syarifudin (2002: 124) adalah kelompok kecil yang diamati dan merupakan bagian dari populasi sehingga sifat dan karakteristik populasi juga dimiliki oleh sampel. Teknik dalam pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik total sampling, dimana semua populasi dijadikan sampel penelitian oleh karena jumlah populasi yang relative kecil (dibawah 100). Jadi jumlah responden dalam penelitian ini ialah 18 orang pegawai tetap dan 9 orang honor dan perlu diambil sampel dari masyarakat Minahasa Selatan sejauh mana pelayanan di dinas kependudukan dirasakan oleh masyarakat Minahasa Selatan dalam efektif dan efisien atau tidak. Sumber pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik sebagai berikut:

a. Penelitian kepustakaan

Penelitian ini, penulisan melakukan penelitian terhadap bahan bacaan buku yang bersifat ilmiah yang berkaitan dengan penelitian ini.

b. Penelitian Lapangan

Dalam penelitian ini yang dilakukan dilapangan dengan pengumpulan data secara langsung dari lokasi penelitian dengan cara :

1. Observasi (pengamatan)
2. Quisioner (angket)

Teknik analisa data dalam penelitian ini menggunakan teknik kuantitatif yang digunakan untuk menguji pengaruh variable bebas terhadap variable terikat. Adapun metode yang digunakan adalah :

1. Koefisien Korelasi Product Moment

Cara ini digunakan antara variabel bebas dari variabel terikat (Sugiono, 2005:212).

Perhitungan dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$r_{\text{hitung}} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n.\sum X^2 - (\sum X)^2\} \cdot \{n.\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  : Koefisien korelasi antara x dan y ,  
 yaitu bilangan yang menunjukkan besar kecilnya hubungan antara x dan y  
 X : Variabel bebas  
 Y : Variabel terikat  
 n : Jumlah bilangan

## 2. Koefisien Dterminasi

Teknik ini untuk mengetahui berupa persen pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Perhitungan dilakukan dengan mengkuadratkan koefisien korelasi product moment ( $r_{xy}$ ) dan dikalikan dengan 100%.

Keterangan:

$$D = (r_{xy})^2 \times 100\%$$

Keterangan;

D : Koefisien Dterminasi

$R_{xy}$  : Koefisien Product Moment

## 3. Uji Signifikan

Uji signifikan adalah uji yang dilakukan untuk menentukan hipotesis. Uji signifikan ini dilakukan terhadap hipotesa diterima atau ditolak. Uji Signifikan ini dilakukan terhadap hipotesa  $H_0$  ditolak yang berbunyi “tidak ada korelasi antara variabel x dan y”.  $H_0$  ditolak apabila nilai t hitung lebih besar dari pada harga t tabel ( $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ ).

$$t = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

## HASIL PENELITIAN

Menyusun rencana teknis bagi masyarakat pemohonan penerbitan akta kelahiran. Melaksanakan penelitian dan identifikasi jenis dokumen yang dimohonkan. Pencatatan pada buku akta dan mengregistrasikan kelahiran. Penyiapkan blangko akta dan formulir pengisian permohonan akta kelahiran. Melakukan pencatatan sipil untuk penerbitan akta. Mencatat setiap penerbitan akta

kelahiran. Surat kelahiran dari rumah sakit/rumah bersalin. Foto copy KTP dan KK kedua orang tua Keterangan kelahiran dari kelurahan. Foto copy surat nikah orang tua. Mengahdirkan dua sanksi dan melampirkan foto copynya. Penetapan Pengadilan Negeri Kota atau Kabupaten Setempat. Variabel Struktur Organisasi.

Sebagaimana yang dikemukakan dalam metodologi penelitian dimuka, bahwa Struktur Organisasi Minahasa Selatan dilihat/diamati dalam lima indikator yaitu: (1) Pembagian pekerjaan (2) Desentralisasi kewenangan (3) Rentang kendali (4) Formalisasi (aturan organisasi) (5) Departemenisasi yaitu untuk mengelompokkan kegiatan yang beraneka untuk dilaksanakan. Untuk mengetahui sejauh mana struktur organisasi dikantor kabupaten kepedudukan dan catatan sipil Minahasa Selatan berdasarkan indikator pengukuran tersebut, maka disusun sebanyak 12 item pertanyaan, dimana setiap pertanyaan terdapat (5) alternatif jawaban yang diberi nilai berdasarkan skala Likert yaitu : tertinggi = 5 dan terendah = 1 (skala ordinal), sehingga total skor idealnya adalah  $12 \times 5 = 60$ .

Hasil tabulasi data (lampiran), didapat nilai skor tertinggi = 56 dan skor terendah = 41, sehingga rentang (R) = 15 Selanjutnya variabel struktur dikelompokkan dalam 3 kelas, yakni tinggi, sedang, rendah. Sehingga panjang interval  $15 : 3 = 5$

Berdasarkan cara tersebut maka didapat rentang score untuk setiap kategori struktur adalah sebagai berikut.

Tabel 5.1

Distribusi Responden Menurut Tanggapan Tentang Struktur Organisasi

Kategori	Interval	F	%
Tinggi	53-56	1	3.33
Sedang	47 – 52	3	10
Rendah	41 – 46	26	86.66
Jumlah		30	100

Hasil penelitian pada tabel 5.1 menunjukkan bahwa 3.33 % dari 30 responden yang diwawancara menilai bahwa struktur organisasi dikantor kependudukan dan catatan sipil kabupaten minahasa selatan terkategori sangat baik, sedangkan 10% menilai bahwa pengawasan terkategori sedang atau cukup baik, dan 86.66% menyatakan pengawasan terkategori kurang baik. Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa variabel struktur organisasi dengan indikator Pembagian pekerjaan, Desentralisasi kewenangan, Rentang kendali, Formalisasi aturan organisasi dan Departemenisasi, yaitu untuk mengelompokkan kegiatan yang beraneka untuk dilaksanakan korelasi di Dinas Kabupaten Minahasa Selatan masih rendah atau kurang baik.

#### 1. Variabel Efektifitas Pelayanan

Dalam penelitian efektivitas pelayanan adalah hasil kerja seseorang menaati semua peraturan dan norma-norma sosial yang berlaku. Disiplin kerja pegawai negeri sipil dikantor kabupaten minahasa selatan ini diamati/diukur pada beberapa indikator diantaranya (1) Keandalan yaitu kemampuan (2) Daya tanggap yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan (3) Keyakinan yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan (4) Perhatian yaitu syarat untuk perduli, member perhatian pribadi bagi pelanggan (5) Berwujud yaitu menampilkan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi. Untuk mengetahui sejauh mana efektivitas pelayanan pegawai negeri sipil dikantor kabupaten minahasa selatan berdasarkan indikator pengukuran tersebut, maka disusun sebanyak 12 item pertanyaan, dimana setiap pertanyaan terdapat (5) alternatif jawaban yang diberi nilai berdasarkan skalLikert yaitu : tertinggi = 5 dan terendah = 1 (skala ordinal), sehingga total skor idealnya adalah  $12 \times 5 = 60$ . Hasil tabulasi data (lampiran), didapat nilai skor tertinggi = 58 dan skor terendah = 34, sehingga rentang (R) = 24 Selanjutnya variabel pengawasn dikelompokkan dalam 3 kelas, yakni tinggi, sedang, rendah. Sehingga panjang interval  $24 : 3 = 8$

Berdasarkan cara tersebut maka didapat rentang score untuk setiap kategori disiplin kerja adalah sebagai berikut.

Tabel 5.2

Distribusi Responden Menurut Tanggapan Tentang Efektifitas Pelayanan

Kategori	Interval	F	%
Tinggi	52-58	12	40
Sedang	42-51	16	53.33
Rendah	34-42	2	6.66
Jumlah		30	100

Hasil penelitian pada tabel 5.2 menunjukkan bahwa 40 % dari 30 responden yang diwawancara menilai bahwa disiplin kerja pegawai negeri sipil dikantor kabupaten Minahasa Selatan terkategori sangat baik, kemudian 53.33% menilai bahwa disiplin kerja terkategori sedang atau cukup baik, dan 6.66% menyatakan disiplin kerja terkategori kurang baik. Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa variabel disiplin kerja dengan indikator, kepatuhan terhadap peraturan organisasi, ketaatan terhadap tata tertib dan aturan, ketentuan dan ketelitian, kehematan dalam bekerja, ketertiban dalam bekerja, Kesopanan, Kesadaran akan pentingnya tugas dan pekerjaan, dan pelayanan di Dinas Kabupaten Minahasa Selatan sedang atau cukup baik. Sebagaiman telah disebutkan diatas bahwa hipotesis yan diuji dalam penelitian ini ialah “Bahwa struktur organisasi punya pengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan efektifitas pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran dikantor kabupaten minahasa selatan”. Untuk menguji hipotesis tersebut maka dilakukan penelitian terhadap sebanyak 15 orang pegawai sebagai sampel dan 15 sebagian masyarakat. Data yang terkumpul dianalisis dengan teknik analisis statistik inferensial yaitu: analisis regresi sederhana/linier dan analisis korelasi sederhana/produk moment. Hasil analisis data dikemukakan secara berurut berikut ini.

## Analisis Regresi Linier

Sesuai dengan fungsinya maka analisis regresi linier digunakan untuk mengetahui hubungan fungsional atau hubungan pengaruh dari variabel bebas (yaitu struktur organisasi) terhadap variabel terikat (efektifitas pelayanan). Berdasarkan hasil pengolahan data penelitian terhadap sebanyak 30 orang responden (lihat lampiran), diperoleh hasil analisis data.

Hasil analisis regresi linier memperlihatkan angka-angka statistik yang memberikan gambaran tentang hubungan fungsional/pengaruh variabel bebas (Struktur Organisasi) terhadap variabel terikat (Efektifitas Pelayanan) yaitu sebagai berikut: persamaan regresi dari variabel struktur organisasi terhadap

variabel efektivitas pelayanan yaitu :  $\hat{Y} = 21,464 + 0,587 X$ . Pada persamaan regresi linier ini jelas bahwa koefisien arah regresi (b) bertanda positif yaitu 0,587. Ini menunjukkan bahwa hubungan fungsional/pengaruh variabel struktur organisasi terhadap efektivitas pelayanan ialah positif yaitu sebesar 0,587 skala per unit; artinya struktur organisasi pengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan dengan rasio 1 : 0,587. Selanjutnya uji keberartian regresi (ANOVA) didapat nilai  $F_{hitung} = 7,64$  pada probabilitas kesalahan 0,001 dan jika dikonsultasikan dengan nilai  $F_{kritik}$  ternyata jauh lebih besar dari nilai  $F_{kritik}$  pada taraf signifikan 0,01 = 7,635. Ini bermakna bahwa hubungan Struktur Organisasi mempunyai pengaruh terhadap Efektivitas Pelayanan disiplin di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan ialah positif.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

- Pemerintah Daerah diberi kewenangan melalui asas desentralisasi untuk mengatur rumah tangganya sendiri menurut potensi dan kearifan lokal masing-masing daerah, berdasarkan UU Nomor 32 Tahun 2004 daerah diberikan otonomi yang seluas-luasnya untuk mengurus semua

penyelenggaraan pemerintah diluar kewenangan pemerintah pusat untuk membuat kebijakan daerah yang berhubungan dengan peningkatan pelayanan dan pemberdayaan masyarakat, serta otonomi yang nyata dan bertanggung jawab.

- Struktur Organisasi adalah struktur yang berhubungan antara pekerjaan dan kelompok pekerjaan yang relatif tetap dan stabil dengan tujuan mempengaruhi perilaku individu dan kelompok guna mencapai presentasi yang efektif. Struktur Organisasi merupakan desain organisasi dimana ada alokasi sumber daya organisasi, terutama dalam pembagian tugas atau kerja, yang dimiliki organisasi, serta sebagaimana seluruh kerja tersebut dapat dikoordinasikan dan dikomunikasikan dengan baik.
- Struktur Organisasi dapat dilihat dari efektivitas pelayanan yang di ukur juga dari kualitas layanan. Bahwa pelayanan pembuatan akta kelahiran yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Minahasa Selatan sangat baik dalam kualitas pelayanannya.
- Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa efektivitas pelayanannya pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan khususnya pembuatan Akta Kelahiran dapat dikatakan berkualitas. Yang dapat dilihat dari 30 responden yang telah diberikan kepada pegawai sipil dan sebagian masyarakat, yang dilihat juga dari proses ketepatan waktu pengurusan dan sampai ketepatan proses pembuatan akta kelahiran. Adapun faktor internal yang meliputi ketepatan waktu pengurusan dan ketepatan waktu proses pembuatan akta kelahiran, kedisiplinan pegawai, sarana dan prasarana sedangkan factor eksternalnya meliputi masyarakat memahami prosedur dan peraturan yang sudah ditetapkan. Hal ini menunjukkan adanya sosialisasi yang baik tentang

pelaksanaan prosedur yang benar yang harus dijalani dalam mendapatkan pelayanan pemerintah khususnya.

## B. Saran

- Meskipun pemerintah diberi kewenangan, tetapi pemerintah harus memepergunakan dengan baik.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan, walaupun sudan baik dalam struktur organisasi tapi masih harus ditingkatkan terutama dalam tugas dan tanggung jawab yang diberikan.
- Meskipun kinerja pemerintah di Kabupaten Minahasa Selatan sudah baik dalam pembuatan akta kelahiran,tapi masih harus ditingkatkan lagi. . Jika ada prosedur yang sulit dipahami harus disederhanakan, agar dapat dimengerti oleh masyarakat dan melibatkan masyarakat dalam pembuatan prosedur pelayanan sehingga mereka lebih tahu bagaimana prosedur yang lebih mudah dan dalam pengurusan akta kelahiran harus lebih tingkatan lagi mengenai penggratisan dalam pelayanan.
- Meskipun sudah baik, meningkatkan kesadaran masyarakat pentingnya kepemilikan akta kelahiran, hendaknya pegawai sipil harus lebih sering lagi bersosialisasi dan publikasi tentang manfaat akta kelahiran. Menumbuhkan kesadaran masyarakat tentang arti pentingnya administrasi kependudukan serta prosedur pelayanan yang benar sesuai dengan peraturan yang berlaku dan bersosialisasi tentang program yang sudah direncanakan oleh Dinas kepada masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdulwahab, S, 1992, *Pengantar Analisis Kebijakan Negara*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Abdulwahab, S, 2008, *Analisis Kebijakan: dari Formulasi Ke Implementasi Kebijakan Negara*, Jakarta : Bumi Aksara.

Anonimous, 2000, *Akutabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*, Jakarta: LAN dan BPKP.

Arif, M.S. 1996, *Organisasi dan Manajemen*, Kaunika, Jakarta

Arikunto, S, 2000, *Prosedur penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta.

Atmosudirjo, S., Prajudi. Dr., Mr., (2000).**Administrasi Manajemen Umum**, Jakarta: CV Mas Haji.

Badjuri, A.K dan Yuwono T, 2002, *Kebijakan Publik: Konsep Dan Strategi*, Semaran: Universitas Diponegoro.

Beach and Reinhartz. (2004). **Supervisory Leadership: Focus onInstruction**. Allyn and Bacon Publisher

Dwiyanto, A, 1995, *Penelitian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*, Makalah, UGM- Yogyakarta.

Drs. H. Malayu, S.P. Hasibuan, 2007.**Manajemen Sumber Daya Manusia**. Jakarta : Cetakan 9. PT. Bumi Aksara.

Fayol, Henry. 1941. *General Principles of Management*, California.

Gibson, Ivancevich, Donnely. 1996. *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses jilid 1 Edisi kelima*. Jakarta. Erlangga kusdi.

Greg R. Oldham and J. Richard Hackman,1981 “*Relationships between Organizational structure and employee Reactions: Comparing Alternative Framewoorks*,”Administrative Science Quarterly”.

Handoko, 2003.*Manajemen II*.Yogyakarta : BPFE

Hasibuan M, 2007, **Organisasi dan Motivasi: Dasar Peningkatan Produktivitas**, Bumi Aksara

Hasibuan, S.P. Malayu. 2004.*Manajemen, Dasar, Pengertian dan Masalah*. PT Bumi Aksara:Jakarta

Kurniawan Agung. 2005.  
**Transformasi Pelayanan Publik.**  
 Yogyakarta: Pembaruan

Martini dan Lubis. 1987. *Teori Organisasi.*  
 Bandung: Ghalia Indonesia

Moenir.1992; *Manajemen  
 PelayananUmum.*Jakarta: Bumi  
 Aksara

Reinhartz, Judy & Don M.  
 Beach.2004.**Educational Leadership:  
 Changing Schools, Changing  
 Roles.**USA:Pearson

Robert H. Miles, Marco. 1980 *Organizations  
 Behavior* (Santa Monica, calif.:

Sutarto. 1998, *Dasar-dasar Organisasi,*  
 Gadjah Mada, Yogyakarta

Robert H. Miles, Marco. 1980 *Organizations  
 Behavior* (Santa Monica, calif.:  
 Goodyear Publishing )

Robbins, S dan Coulter, M. 2007.  
*Manajemen*, Edisi Kedelapan,  
 Penerbit PT Indeks: Jakarta

Siagian, Sondang P. 2008. *Manajemen  
 Sumber Daya Manusia.* PT Bumi  
 Aksara: Jakarta

Sugiono, 1992, *Metode Penelitian  
 Administrasi*, Bandung : Alfabeta

Sugiyono.(2009). *Metode Penelitian Bisnis  
 (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif,  
 dan R&D).* Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian  
 Kuantitatif Kualitatif dan R&D.*  
 Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian  
 Pendidikan Pendekatan Kuantitatif  
 Kualitatif, dan R & D.* Bandung:  
 Alfabeta.

Sudarmanto, 2009, *Kinerja dan  
 pengembangan kompetensi SDM,*  
 Yokyakarta, Pustaka Pelajar.

Syaukani, Dkk, 2000, *Otonomi Daerah dalam  
 Negara kesatuan,* Yokyakarta,  
 Pustaka Pelajar.

Wursanto, Ig. 2000, *Dasar-dasar Ilmu  
 Organisasi*, Edisi Pertama, Andi,  
 Yogyakarta

Wibowo, 2007, *Menejemen Kinerja*, Jakarta,  
 Raja Grafindo Persada.

### Sumber-Sumber Lain

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 32  
 tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah.

Undang- Undang Republik Indonesia Nomor  
 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas  
 Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004  
 tentang Pemerintah Daerah.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia  
 Nomor 41 tahun 2007 tentang Organisasi  
 Perangkat Daerah.